

Die richtige Kommunikation mit schwierigen Bibliotheksnutzern

Zielgruppe	Beschäftigte in Bibliotheken
Ihr Nutzen	In diesem Seminar entwickeln Sie Strategien zur Bewältigung von Konfliktsituationen in Gesprächen mit Bibliotheksnutzern/Ausleihern und erproben geeignete Gesprächs- und Verhandlungstechniken.
Inhalt	1. Was macht Gespräche schwierig? - Signale und ihre Bedeutung; Sprache und Körpersprache - Botschaften und Ebenen im Gespräch 2. Strategien und Gesprächstechniken im Umgang mit schwierigen Verhaltensweisen - Gründe für „schwieriges“ Verhalten - lösungsorientiert argumentieren und verhandeln - Verständnis und Grenzen 3. Klartext reden - eindeutige Stoppsignale und gelassener Umgang mit Provokationen - Spielregeln klären - Gespräche auf die Sachebene lenken
Dozentin	Katrin Michler-Pistrujew
Nummer	K-06-10/20
Termin	3. Juni 2020 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)
Entgelt	100,00 € Mitglieder des Zweckverbandes 120,00 € Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf www.skds.de informieren.